

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES QUE RIGEN LOS SERVICIOS QUE OFRECE Y PRESTA SUEÑO AMARILLO S.A.S.

Sueño Amarillo S.A.S., pone en conocimiento de sus usuarios los términos y condiciones generales que rigen los servicios que ofrece y presta.

1. Naturaleza legal.

- 1.1. Sueño Amarillo S.A.S. es una agencia de viajes y de turismo colombiana con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C, e inscrita tanto en el registro mercantil que lleva la Cámara de Comercio de Bogotá (Matrícula No. 03083568), como en el registro nacional de turismo (Registro No. 66219).
- 1.2. Como agencia de viajes y turismo, Sueño Amarillo S.A.S., se dedica profesionalmente a vender planes turísticos conforme lo dispuesto en el artículo 2.2.4.3.1.2. del Decreto 1047 de 2015, actuando como intermediaria entre el turista y los proveedores de servicios turísticos.

2. Servicios que ofrece y provee.

- 2.1. Organización, promoción y venta de planes turísticos nacionales, para ser operados por las agencias de viajes operadores establecidas legalmente en el país.
- 2.2. Organización, promoción y venta de planes turísticos para ser operados fuera del territorio nacional.
- 2.3. Reservación y contratación de alojamiento y servicios turísticos.
- 2.4. Tramite y prestación de asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para garantizarle la facilidad de desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales.
- 2.5. Prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización de los servicios turísticos requeridos.
- 2.6. Reservación de cupos y venta de pasajes nacionales e internacionales en cualquier medio de transporte.

3. Obligaciones de Sueño Amarillo S.A.S.

- 3.1. Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo previo a prestar servicios de agencia de viajes y turismo y mantener renovado y vigente su registro.

- 3.2. Extender a los usuarios un comprobante que especifique los servicios contratados.
- 3.3. Suministrar en forma completa la información sobre los servicios solicitados por los usuarios, indicando al viajero con precisión la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía.
- 3.4. Informar al usuario la facultad del organizador del viaje de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.
- 3.5. Llevar un archivo con todos los soportes, eventualidades y circunstancias en las que se desarrolló el plan o servicio turístico.
- 3.6. Dada la calidad de intermediaria de Sueño Amarillo S.A.S. con otros prestadores de servicios turísticos, contar con convenios o acuerdos o ofertas o cotizaciones escritas en los que conta o compruebe tal calidad y los servicios que dicha intermediación comprende, los derechos y obligaciones de las partes, las condiciones de su operación y su responsabilidad frente al viajero.
- 3.7. Informar y asesorar a los usuarios sobre las condiciones de sus reservas y en general, sobre sus obligaciones para la utilización de los servicios turísticos contratados.
- 3.8. Informar y asesorar a los usuarios en el momento de solicitar las reservas, sobre las medidas de salud preventivas conocidas, que deban observar para el desplazamiento.
- 3.9. Informar al usuario que el cuidado de los efectos personales le corresponde exclusivamente al viajero, siempre y cuando su custodia no esté a cargo de los operadores turísticos o de las empresas de transporte.
- 3.10. Contratar o intermediar la prestación de servicios turísticos en Colombia sólo con empresas que cumplan sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo.
- 3.11. Advertir al usuario sobre las restricciones a las que puede verse sometido el plan o servicio turístico o uno de sus componentes, como es el caso de las cargas máximas o personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, e informarle si es del caso, que el acceso a tales sitios puede verse impedido o limitado por regulaciones que afecten el cupo máximo de turistas.
- 3.12. Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.
4. **Datos personales y políticas para el tratamiento.**

- 4.1. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y normatividad que la regula, Sueño Amarillo S.A.S. se obliga a solicitar autorización previa, expresa e informada a los usuarios sobre sus datos personales que requiere para la prestación de sus servicios.
- 4.2. Los datos personales suministrados por los usuarios serán utilizados y tratados por Sueño Amarillo S.A.S., de conformidad con lo dispuesto en su Política para el Tratamiento de Datos Personales y Ley 1581 de 2012 y normatividad que la regula.
- 4.3. Los derechos de los usuarios y forma de ejercerlos, serán conforme lo dispuesto en la Política para el Tratamiento de Datos Personales de Sueño Amarillo S.A.S. y Ley 1581 de 2012.
5. **Políticas de seguridad y confidencialidad de la información.**
 - 5.1. La información que los usuarios suministran a Sueño Amarillo S.A.S., es utilizada para la efectiva prestación de los servicios contratados, previa autorización para el tratamiento de la misma.
 - 5.2. Sueño Amarillo S.A.S., emplea medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información que los usuarios le suministran a efectos de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
6. **Código de conducta y prohibición promoción de turismo sexual de menores de edad.**
 - 6.1. Sueño Amarillo S.A.S. ha adoptado y se ha adherido al Código de Conducta establecido mediante Resolución 3840 de 2009, proferida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y normatividad que la modifique.
 - 6.2. Sin perjuicio de lo anterior, Sueño Amarillo S.A.S., en cumplimiento de la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009 y Resolución 3840 de 2009, ha adoptado un Código de Conducta propio y en concordancia con la normatividad mencionada.
 - 6.3. En consecuencia, Sueño Amarillo S.A.S. rechaza y prohíbe a sus trabajadores, contratistas y usuarios promover la explotación, abuso y turismo sexual de menores de edad. En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la explotación y el abuso y el turismo sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.
7. **Cláusula de responsabilidad.**

- 7.1. Sueño Amarillo S.A.S., en su calidad de agencia de viajes y turismo actúa como intermediario entre el usuario y los proveedores de servicios turísticos y empresas transportadores y de hospedaje, por lo tanto está sujeta al régimen de responsabilidad establecido en la Ley 300 de 1996, Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios.
- 7.2. La responsabilidad de Sueño Amarillo S.A.S. se encuentra limitada a su actividad de intermediación, actividades a su cargo y el plan turístico contratado e informado al usuario. La responsabilidad por la operación del plan turístico será del operador del servicio turístico; la de la empresa transportadora será por el servicio de transporte aéreo o terrestre contratado; y, la de la empresa de hospedaje por el servicio de hospedaje y servicios adicionales contratados. En todo caso, Sueño Amarillo S.A.S., prestará colaboración al usuario para la reclamación ante incumplimientos de parte de las empresas proveedores de los servicios turísticos, transporte y hospedaje conforme los servicios contratados.
- 7.3. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que las empresas proveedores de servicios turísticos, transportadoras y de hospedaje podrán cambiar y/o modificar y/o cancelar los itinerarios y/o servicios turísticos y/o servicios adquiridos por situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, seguridad nacional, emergencia social y/o económica, situación política, seguridad del turista, pasajero o huésped, fenómenos y condiciones climáticas y naturales.
- 7.4. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que las empresas proveedores de servicios turísticos, transportadoras, de hospedaje y Sueño Amarillo S.A.S., salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones especiales del servicio, plan o paquete turístico adquirido, no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, visado, robos, asistencia médica, muerte, asuntos de salubridad, enfermedad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiese ocurrir durante el viaje.
- 7.5. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que es de entera responsabilidad de éstos el cumplimiento de requisitos, autorización y/o solicitud de visa y/o trámites de visado e ingreso a los países de destino. Sueño Amarillo S.A.S. no asume responsabilidad frente al usuario para la realización y resultado de estos trámites frente a los usuarios. Sueño Amarillo S.A.S. recomienda a los usuarios verificar que tengan visa vigente y/o estén en cumplimiento de los requisitos de ingreso y salida y/o una vez agotados los trámites pertinentes ante las autoridades respectivas hayan obtenido visa y permiso de ingreso y salida a los lugares de destino previo al pago de servicios.

- 7.6. Sueño Amarillo S.A.S. recomienda a los usuarios previo a la realización de viajes o adquisición de servicios turísticos y, en caso de ser de su interés, adquirir seguros para viajes que contemplen amparos por accidentes, enfermedades, robo, muerte, seguro y/o asistencia médica o cualquier otro riesgo asegurable que pudiese suceder durante un viaje y en su integridad y patrimonio.
- 7.7. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que la facultad o derecho de reintegro o devolución del dinero pagado por el usuario por el servicio(s), plan(es) o paquete(s) turístico(s) y que no haya sido objeto de utilización, depende, en algunos casos, de las políticas de reintegro o devolución del prestador del servicio y/o servicio turístico; a la empresa transportadora aérea y/o terrestre; y, a la empresa de hospedaje.
8. **Términos y condiciones especiales para los servicios, planes o paquetes turísticos adquiridos por los usuarios.**
- 8.1. Sueño Amarillo S.A.S., adicional a los presentes términos y condiciones generales que rigen los servicios que ofrece y presta, acordará e informará a los usuarios y en relación con el servicio(s), plan(es) o paquete(s) turístico(s) particular a adquirir, los términos y condiciones especiales y aplicables para el servicio(s), plan(es) o paquete(s) turístico(s) de interés del usuario.
- 8.2. Sueño Amarillo S.A.S., informará al usuario y en relación con el servicio(s), plan(es) o paquete(s) turístico(s) particular adquirido las responsabilidades especiales y aplicables a Sueño Amarillo S.A.S.; el usuario; el prestador del servicio y/o servicio turístico; a la empresa transportadora aérea y/o terrestre; y, a la empresa de hospedaje; así como los derechos y obligaciones del usuario.
- 8.3. Sueño Amarillo S.A.S., informará al usuario y en relación con el servicio(s), plan(es) o paquete(s) turístico(s) particular adquirido, los términos y condiciones especiales que rigen el reintegro del servicio(s), plan(es) o paquete(s) turístico(s) particular adquirido y no utilizado por el usuario y que pueda ser objeto de devolución.
9. **Interpretación y normatividad.**
- 9.1. Los presentes términos y condiciones rigen la conducta y servicios que ofrece y presta Sueño Amarillo S.A.S.
- 9.2. Lo no regulado en estos términos y condiciones y que, conforme la calidad de agencia de viajes y turismo y, servicio que presta Sueño Amarillo S.A.S., se encuentra regulado en las normas colombianas aplicables que regulan la actividad de las agencias de viajes y turismo, se entenderá se regula y rige por dichas normas siempre que se encuentren vigentes.

10. Preguntas, quejas y reclamos.

10.1. Las preguntas, quejas o reclamos se deberán dirigir al correo electrónico: info@suenoamarillo.com, indicando en el asunto: "Pregunta", "Queja" o "Reclamo", según se trate.

10.2. Para una mejor atención de la pregunta, queja o reclama, Sueño Amarillo S.A.S. agradece se indique en el correo electrónico del solicitante como mínimo: (i) nombre del solicitante; y (ii) una descripción clara y concisa de la pregunta, queja o reclamo.

11. Vigencia.

Los presentes términos y condiciones generales rigen a partir del día 22 de marzo del año 2019 y tendrá un periodo de vigencia igual a la existencia y funcionamiento de Sueño Amarillo S.A.S.